

Оливера С. Марковић Савић¹

Универзитет у Приштини са привременим седиштем
у Косовској Митровици, Филозофски факултет,
Катедра за социологију
Косовска Митровица (Србија)

317.722:316.77

316.722:323.1

Преједни научни рад

Примљен 28/01/2022

Измењен 20/03/2022

Прихваћен 21/03/2022

doi: [10.5937/socpreg56-36121](https://doi.org/10.5937/socpreg56-36121)

Наташа М. Бакић Мирић²

Универзитет у Приштини са привременим
седиштем у Косовској Митровици,
Филозофски факултет,
Катедра за енглески језик и књижевност
Косовска Митровица (Србија)

ДРУШТВЕНЕ И ИНДИВИДУАЛНЕ ПРЕТПОСТАВКЕ ЗА ИНТЕРКУЛТУРАЛНУ КОМУНИКАЦИЈУ

Сажетак: Док је мултикултуралност политички предуслов за правну гаранцију и заштиту мањинских група, дотле интеркултуралност подразумева успостављање односа између појединаца или група које припадају различитим културама уз веровање да се људско искуство културолошким контактима обогаћује и развија. Да би особа могла да разуме друге културе, пре свега треба да познаје сопствену културу, језик, религију, вредности, веровања, норме и погледе на свет. Посебно су актуалне дебате које имају за циљ тражење адекватног односа између модерних националних држава и етничких и националних мањина које су домицилне или новопридошле на њиховим територијама. Решење се тражи у интеркултуралној комуникацији као наредном кораку који би спровео у праксу мултикултуралне претпоставке, односно појединце довео до уважавања властите и туђе културе и до интеркултуралне размене која би представљала коначни, пожељни производ замишљених политика. У раду су представљене неке од претпоставки за интеркултуралну комуникацију којима се постиже интерактивни однос са људима и/или другим културолошким групама. Потреба да се дискутује о овим појмовима лежи у околностима у којима их у модерном свету није могуће пренебрегнути, пре свега, зато што није могућ повратак на време у којем групе са различитом културолошком и идентитетском осномом више неће бити заинтересоване да заступају своју различитост.

Кључне речи: мултикултуралност, интеркултуралност, интеркултурална комуникација, интеракција, култура, језик, мањине.

¹ olivera.markovic@pr.ac.rs

² natasa.bakic.miric@pr.ac.rs

УВОД

Мултикултуралност није нов друштвени феномен, напротив, људске миграције и мешање друштвених група су у самој сржи људске друштвености. Ипак, тек у савременом свету стоврене су могућности да велики број актера, тј. грађана најпре интериоризује модерне групне идентитете, потом да их инкорпорира у личне идентитете, а онда и наметне као јавну ствар³.

Дебате о најбољем начину уређења односа унутар националних држава и етничких, националних и других мањина које живе на простору тих држава, у модерном свету су неизоставне. Конфликт било манифестни или латентни између мањинских група и националних држава је структурални феномен модерног света. Тешко да можемо наћи мањинску групу која не тражи адекватнији третман и препознавање него што га је имала у прошлости. У питању је прави глобални феномен будући да нема дела света у коме данас, у већој или мањој мери, не постоји потреба или проблем који изискује решавање. Ниједна модерна држава не може избећи суочавање са захтевима друштвених група за признавањем специфичног идентитета који их разликује од већине, чак и ако мултикултурализам не признају као службену политику. Док је мултикултуралност стање које се уређује одређеном политиком која има политичке и правне аспекте, политички предуслов за правну гаранцију и заштиту мањинских група, дотле интеркултуралност подразумева успостављање односа између појединаца или група које припадају различитим културама уз веровање да се људско искуство међукултурним контактима обогаћује и развија.

Интеркултуралност подстиче на размишљање о разликама које постоје међу културама, о борби против предрасуда и стереотипа, о мирном суживоту међу народима, о појединцима или групама различитог етничког порекла, о једнаким могућностима у образовању, различитим вероисповестима, испољавању другачијег мишљења, ставова и сексуалне оријентације. Стога, интеркултуралност није само пуко укључивање мањина у друштвени живот на основу сета признатих и зајамчених права, већ промена друштвених и политичких система како би то укључивање имало смисла.

„Садржаји мултикултуралних политика су претежно били усмерени ка мањинским групама и њиховој интеграцији – у образовним и културним политикама, које су требале бити усклађене са прокламованим мултикултуралним политикама – дакле, садржаји су претежно усмеравани ка етно-културним мањинама, а не према грађанству у чијем супституту су сви чланови друштва” (Bašić, 2017, str. 40).

На овај начин долази до пренаглашене детерминисаности специфичности етно-културних мањина чији су идентитети константни, што, заправо, није случај. Као

³ За овај процес стварања модерних колективних идентитета, тј. о француском национализму занимљива је књига америчког историчара Еугена Вебера (Eugen Weber) *Сељаке у Францизе: Модернизација руралне Француске* (1976), у којој он истиче да француска национална свест није постојала све до пред крај 19. века у слоју француских сељака. Заправо су локални идентитети и језици (бретонски, гасконски, баскијски, каталонски, фламански, алзашки) били доминантни. Тек је француска држава, преко војске и школе, успоставила националну свест о припадности једној, заједничкој француској нацији.

покушај превазилажења горе наведеног проблема можемо посматрати иницијативу Савета Европе који је 2008. године донео „Белу књигу о интеркултуралном дијалогу” у којој препоручује интеркултурални дијалог, а не признавање и одвајање етничких заједница. Поштовање разноликости уз одржавање друштвене кохезије може се постићи, и то тако што „треба оснажити демократско грађанство и учествовање; потребно је предавати и усвајати интеркултурална знања; креирати и проширити простор за интеркултурални дијалог и тај дијалог подићи на међународни ниво” (WPID [МКРС], 2009, стр. 6).

Следствено реченом, вишејезичност⁴ је одлика готово свих држава будући да је неопходан елемент да би етничке и националне мањине преживеле у већинском колективу, а при томе избегле асимилацију или гетоизацију. Наиме, учење страног или другог језика не мора да буде само дограђивање језичких знања и вештина већ се језиком може размењивати културни садржај између језичких заједница (Вугат, 1997; 2008), што је свакако један од услова за успешну интеркултуралну комуникацију између различитих културолошких група.

Интеркултурална комуникативна компетенција и њене главне компоненте

Интеркултурална комуникација је вербална и невербална интеракција између људи који долазе са различитих културолошких простора и који имају другачије навике, веровања, вредности, норме, религију, језик и погледе на свет. Стога је комуникација са различитим друштвеним групама специфична уз могуће проблеме јер културолошке специфичности значајно утичу на процес комуникације. На пример, особа А и особа Б могу бити свесне да је у процесу комуникације начињена културолошка грешка и да су обоје у стању „обазривости” (енгл. *alertness state*) и они могу да одлуче да грешку исправе вербалним путем (нпр. покушавајући да разјасне неспоразум или упуте извињење једно другом) или да је пак игноришу. Лошу комуникацију могу приписати и другим факторима, као што је вештина комуникације код друге особе, а не факторима на нивоу културе, чиме ће овај проблем подићи на ниво конфронтације и/или културолошког сукоба. На супротном крају спектра, оба комуникатора нису свесна да је направљена културолошка грешка. То подразумева да комуникатори тек касније могу схватити да је дошло до културолошког неспоразума у процесу комуникације, али се неспоразум тада, нажалост, не може исправити. Ипак, најчешћа појава у интеркултуралној комуникацији јесте та да је само особа А или особа Б свесна интеркултуралне грешке, а друга особа (прекршитељ А или Б) не препознаје да је начињена културолошка грешка. То значи да, док једна особа доживљава све више фрустрација, друга страна и даље не обраћа пажњу на постојећи интеркултурални проблем (Вакіћ-Миріћ, 2012, стр. 49–50). Дакле, ако оба комуникатора наставе да игноришу културолошке факторе који утичу на комуникацију,

⁴ „Појам вишејезичности неодвојив је од појма интеркултуралности”, што, по мишљењу А. Шуваковић, доприноси „унапређивању интеркултуралности чиме би се боље и успешније превазилазилазили етнички и други стереотипи.” (Šuvaković, A., 2018, стр. 111).

неспособност адекватног тумачења понашања другог може лако измаћи контроли. Стога, Тинг-Туми и Чанг (Ting-Toomey & Chung, 2011), Јант (Jandt, 2017) и Нулиер (Neulier, 2021) сматрају да свако ко је укључен у интеркултуралну комуникацију мора да обрати пажњу на следеће:

- интеркултурални комуникатор је увек фокусиран на процес комуникације;
- интеркултурални комуникатор је увек у стању да препозна етноцентричност;
- интеркултурални комуникатор не схвата лично вербалне и невербалне културолошке разлике у начину комуникације;
- интеркултурални комуникатор зна како да се носи са двосмисленостима у нејасним интеркултуралним ситуацијама;
- интеркултурални комуникатор може да комуницира на ефикасан и прилагодљив начин користећи различите конструктивне вербалне и невербалне вештине комуникације.

Самовар, Портер и Макданијел (Samovar, Porter and McDaniel, 2017) наводе да је „комуникација са људима који долазе из различитих култура често повезана са погрешним личним и емотивним реакцијама које доводе до осећаја неспретности и фрустрације”, док успех у комуникацији подразумева спремност комуникатора да се „суочи са изазовима које доносе језичке разлике, непознати или другачији обичаји, понашање и културолошке разлике у вербалној и невербалној комуникацији” (str. 103). То примећује и Бајрам (Bragam, 1997), који сматра да је „интеркултурална компетенција способност да се разуме однос између различитих култура и сопствене културе, прихвате разлике које између њих постоје и да се потом критички и аналитички разумеју” (str. 35). Једноставно речено, ово указује на то да бити компетентан интеркултурални комуникатор значи имати ефикасну и адекватну интеракцију са људима из другачијег језичког и културолошког простора. Аутори попут Џексонове (Jackson, 2020), Мартинове и Накајаме (Martin & Nakayama, 2018) и Гудикунста (Gudykunst, 2005) издвајају девет компоненти интеркултуралне компетенције које утичу на способност ефикасне интеракције у другачијем културолошком простору. То су: 1) мотивација, 2) познавање култура, 3) вештина комуникације, 4) осетљивост, 5) карактер, 6) систем вредности, 7) познавање себе, 8) емпатија и 9) ефикасно слушање.

1) Мотивација је можда најважнија и најједноставнија компетенција јер подразумева спремност за превазилажење личних уверења, као и личну жељу да се побољша начин комуникације са људима који долазе из различитих култура.

2) Знање као део интеркултуралне компетенције подразумева разумевање правила, норми и очекивања у вези са културом људи са којима се комуницира.

3) Вештина комуникације подразумева слушање, посматрање, анализирање, тумачење и понашање у комуникацији. То је нешто што се учи цео живот и део је интракултуралне комуникације (односно комуникације са људима из сопствене културе). Ипак, неопходно је имати у виду да вештине комуникације које су прихватљиве у једној култури могу бити неприкладне и неприхватљиве у другој култури.

4) Осетљивост подразумева флексибилност, стрпљивост, емпатију, знатижељност према другим културама, прихватање различитости, као и толеранцију према двосмисленостима. То значи разумевање другачијих обичаја, понашања, веровања, а не њихово одбацивање само зато што су другачији или непознати.

5) Карактер се обично дефинише као један од атрибута или карактеристика који људе разликује једне од других. Најважнија карактеристика повезана са карактерним људима јесте њихова поузданост, али значајне су и искреност, поштовање, правичност и способност доношења добрих избора, част, алтруизам и добра воља. То су особине које уједно чине и компетентног интеркултуралног комуникатора.

6) Систем вредности је, такође, значајан јер се у оквиру њега идентификују лични ставови, стереотипи, предрасуде и пристрасности, који у великој мери утичу на погледе на свет. На пример, уколико особа А има негативан став према мањинској заједници и особа Б, која је припадник те заједнице, разговара са особом А, став особе А приликом комуникације утицаће на оно што ће особа Б казати. Ово показује да уколико појединац зна шта му се допада или не допада и уколико је свестан степена сопственог етноцентризма, то ће му помоћи да схвати и открије начине на које такви ставови утичу на комуникацију.

7) Познавање себе треба да почне познавањем сопствене културе јер људи виде друге културе кроз призму сопствене културе, а то укључује способност комуникације са људима који имају другачије порекло, језик и долазе из другачијег културолошког простора.

8) Емпатија подразумева да свако замисли како би се осећао/осећала да је особа из друге културе (оно што он/она осећа и доживљава) током интеркултуралног сусрета. Како примећују Арасаратнам и Дорфел (Arasaratnam & Doerfel, 2005, str. 150) компетентан интеркултурални комуникатор је фокусиран на особу са којом комуницира и саосећа са њом. Ову везу између емпатије и прихватања, такође, помиње Келовеј-Томас (Calloway-Thomas, 2010, str. 11), која каже да се емпатија заснива на прихватању различитости и на позитивном ставу према њима.

9) Вештина слушања је саставни део горе поменутих интеркултуралних компетенција, јер су слушање и култура међусобно повезани. Тако Мориали, Спизберг и Барц (Morreale, Spitzberg, Barge, 2006, str. 40) истичу да културолошке разлике постоје у стилу слушања, те да ефикасно слушање у културама смањује непотребне неспоразуме, док Самовар, Портер и Макданијел (Samovar, Porter and McDaniel 2017, str. 245) сматрају да постоје два начина на који култура и комуникација узајамно утичу једна на другу у процесу слушања. Први начин је свакако директно и индиректно слушање. У културама директног слушања (као што су Немачка, Француска и САД) људи првенствено желе да чују чињенице и конкретне информације. Слушаоци се у овим културама, такође, директно суочавају са говорницима и осећају се пријатно постављајући питања. У културама индиректног слушања (на пример: Јапан, Финска, Шведска и Србија) људи слушају на сасвим другачији начин. Прекиди се не дешавају док особа говори јер то представља део кодекса понашања слушаоца. Питања се постављају на крају а не током разговора из пристојности према говорнику. Други начин су повратне информације (енгл. *feedback*) које се дефинишу као информације које генерише особа која је примила поруку а које потом „враћа” особи која је послала изворну поруку. Ове информације могу бити осмех, затим речи „Не, хвала” или чак потпуна тишина. Без обзира на који начин је послата повратна информација, компетентни интеркултурални комуникатор користи повратне информације како за опсервацију процеса комуникације тако и за стицање одређене контроле над њом. Како су повратне информације веома важне,

особе укључене у комуникацију морају пружати повратне информације јер оне у већини случајева могу да ублаже интеркултурални неспоразум.

Такође, флексибилност је веома важна у процесу комуникације и заправо представља толеранцију према двосмисленостима при тумачењу повратних информација. На пример, ако се у једној култури цени конкуренција и та особа комуницира са неким из културе која цени сарадњу и међуљудску хармонију такво понашање ће се сматрати агресивним и непристојним. Можда је најбољи савет за развијање толеранције према двосмисленостима тај да треба вежбати стрпљење, очекивати неочекивано, бити прилагодљив и уздржати се од оцењивања понашања других. На крају, да би особа постала успешан интеркултурални комуникатор, требало би да буде кадра да гледа свет из другачије перспективе.

БАРИЈЕРЕ У ИНТЕРКУЛТУРАЛНОЈ КОМУНИКАЦИЈИ КАО ИЗВОР ПРОБЛЕМА У МУЛТИКУЛТУРАЛНОМ ДРУШТВУ

Културолошке разлике које постоје међу припадницима различитих култура основа су за настанак баријера у интеркултуралној комуникацији. Ако се томе додају стереотипи, предрасуде, етноцентризам, биготизам, дискриминација и расизам, баријере у интеркултуралној комуникацији, нажалост, постају неминовне. Препознат је проблем и уз њега опасност да се мултикултурним политикама апострофирају разлике и групни идентитети различитих култура које живе на истом простору која би као крајња могућност била осликана у гетоизацији и сепаратизму. У мултикултурном друштву различите културе, етничке и религијске групе живе на истој територији, али не морају да буду у контакту једне са другима (Marković-Savić, 2018).

Тако, рецимо, етноцентризам може довести до тога да се припадници једне културолошке групе понашају супериорно према другој културолошкој групи из разлога што на друге групе гледају кроз призму сопствене културе и њених вредности (Bakić-Mirić, 2012, str. 74). Ово је посебно случај када на неком подручју имамо одлике трајних, упорних и дубоких друштвених тензија у етничким односима, као што је нпр. на подручју Косова и Метохије. Лонгитудинална истраживања спроведена међу студенстком популацијом (у Косовској Митровици 2009-2016. године, као и два пута у Београду 2010. и 2014. године) указују на висок ниво „тешких” негативних атрибута набијених емотивним садржајем са негативним вредносним предзнаком према етничкој групи Албанаца (Marković-Savić, 2016, str. 24). Поред негативних стереотипа, обе студентске популације показују високу етничку дистанцу према Албанцима (Švaković & Petrović, 2016). Ситуација је једнака и обрнуто, тј. у истраживању (спроведеном крајем 2016. и почетком 2017. године) међу албанским студентима на КиМ, добијени налази кореспондирају са високом етничком дистанцом, тако што студентска популација која студира у Приштини највиши ниво етничке дистанце показује према Србима (Švaković, 2019, str. 209). У оваквим условима интеркултурална комуникација је изузетно отежана, ако је уопште и има.

Овде би требало споменути и један од свеprisутних превладавајућих облика расизма – токенизам који представља политику или праксу ограничене инклузије

или културолошког, уметничког и/или политичког представљања или заступљености припадника мањинске групе, обично стварајући илузију инклузије уместо очигледне дискриминације (намерне или не). Типични примери токенизма су, на пример, укључивање припадника мањинске групе у већинску групу при чему се ствара илузија о инклузији и једнакости иако је у стварности дискриминационарска (Parvis, 2007). Овакав случај износи Шуваковић А. (2019) када каже да је, у ствари, један од узрока дистанцираности међу мањинским и већинским групама „заправо непостојање минималног услова за комуникацију, односно познавање језика већинске заједнице чиме се игнорише потреба за већинском заједницом” (стр. 327). С тим у вези, а на основу већ поменутог истраживања спороведеног код албанских студената у Приштини крајем 2016. и 2017. године и код српских студената у Косовској Митровици крајем 2016. године, Богардусовом (енгл. *Bogardus*) скалом утврђено је да 80,3% српских студената не говори и не разуме албански језик, 53,7% не жели да учи албански језик, док 49% сматра да албански језик није користан, истовремено се изјашњавајући да би као предмет у школском систему републике Србије на КиМ био непотребан. Слична ситуација је и код албанских студената, при чему половина анкетираних студената нити говори нити разуме српски језик, 38,55% сматра да познавање српског језика није корисно, 52,2% нема жељу да научи српски језик, док се 76,6% изричито противи увођењу српског језика у школски систем. Дакле, сасвим је јасно да висока дистанцираност између српске и албанске заједнице производи одсуство жеље за успостављањем комуникације иако је познавање језика друге етничке заједнице неминовно јер комуникација међу заједницама, заправо, представља услов свих услова за прекид подела и разграничења насталих услед вековног верског и националног конфликта на простору КиМ, што, према мишљењу Шуваковић, „истовремено доприноси објективизацији сећања будући да се у супротном случају монополи и колективно сећање заснива искључиво на етничкој интерпретацији сваке заједнице понаособ” (Šuvaković, A., 2019, str. 337).

Способност комуникације и суживота са етничким и/или културолошки другачијим мањинама или мањинским групама без горе наведених баријера није само неопходна већ је и од суштинске важности да би се потенцијални проблеми у интеркултуралном контексту свели на минимум јер како наводи Шуваковић, „комуникација у садашњости представља неопходност за трансмисију и прекид омеђавања две заједнице на једном простору” (Šuvaković, A., 2019, str. 328).

Такође, подједнако је важно узети у обзир и следеће компоненте које у значајној мери могу да наруше процес интеркултуралне комуникације.

Језичке разлике су очигледна препрека интеркултуралној комуникацији. На пример, уколико особа А говори језиком доминантне културолошке групе а особа Б језиком мањинске културолошке групе они неће моћи да успоставе комуникацију. Чак и ако су учили језик или је доступан тумач, дијалекти, различити акценти и сленг могу створити проблеме. Поред тога, речи се не преводе буквално са једног језика на други и иста реч може имати различита значења за људе којима језик већине није матерњи језик. Вишејезичност за потребе интеркултуралне комуникације је фактор на којем инсистирају етничке и националне мањине, као решење за превазилажење асимилације и пут ка интеграцији у већински колектив уз очување сопственог

идентитета. Као што је Кимлика (2002) уверљиво показао језик је кључна категорија изградње и јачања једне нације тј. државе –нације. Језик је и круцијални фактор у свакој култури⁵. „Нема културе без језичког израза нити има језика без културног садржаја”, истиче Бугарски (Bugarski, 2016, str. 113), не заборављајући да уз ово правило објасни неизоставни додатак да један језик може да опслужује више култура, а да једна култура може да се изражава у више језика, што, заправо, доводи до ситуације да је везивање једног језика уз једну културу и обратно изнимно ретко и, по мишљењу ауторки, у данашње време се може сматрати културолошком апропријацијом.

Поред језика, важна је и невербална комуникација. Људи се понекад увреде због разлика које постоје у невербалној комуникацији у различитим културама. На пример, проксемија и окулезија различито се тумаче у различитим културама. Тако, на пример, људи из југоисточне Европе (укључујући Балкан) обично више користе контакт очима од Британаца и Американаца, што ови други могу сматрати агресивним. Будући да се Европљани обично смеју мање од Американаца, Американци обично мисле да Европљани нису пријатељски расположени.

Ниво контекста је важан у комуникацији зато што подразумева значај директних порука које се размењују између различитих култура. У културама ниског контекста (у које спадају САД, скандинавске земље и Немачка), речима се шаљу експлицитне поруке. У овим културама изговорити „не” када се мисли „не” сматра се искреним. Културе високог контекста очекују да слушалац схвати да постоји више значења и тумачења изговореног (као на пример у Јапану, Кини, Саудијској Арабији и Србији).

Културолошке разлике су узрок разлика у понашању код појединаца или групе попут говора тела, размишљања, начина комуникације, манира, норми итд., што може довести до лоше комуникације. Култура, такође, поставља специфичне норме које диктирају начин понашања јер пружају смернице за прихватљиво или неприхватљиво понашање.

Слично етноцентризму и стереотипизацији, религија може утицати на комуникацију када ствара одређену слику о људима другачије вероисповести из разлога што верски погледи утичу на оно што људи мисле о другима и стварају разлике. Стога, основни циљ религије би требало да буде, како наводе Базић и Секулић, да „развија тежњу ка обликовању заједничког живота са другим људима, народима, верским заједницама и културама другачијим од сопствене” (Bazić & Sekulić, 2017, str. 73), што, заправо, и представља постамент интеркултуралне комуникације.

Осећања која се показују током комуникације разликују се међу културама. Док припадници неких култура контролишу своје емоције и осећања у комуникацији, припадници других култура осећају се комфорно да испољавају исте. Ово указује на чињеницу да испољавање емоција током комуникације може резултирати потпуним повлачењем или чак избегавањем комуникације.

Уколико узмемо у обзир све горе наведено, тенденција да се тумачи и процењује понашање неке особе или групе људи пре него што их уопште упознамо и разумемо заједно са стереотипима и предрасудама према истим, заправо, спречава исправно

⁵ Језик се сматра и културним наслеђем. Ова је веза заштићена и правним актима попут Европске конвенције о култури из 1954. или Оквирне конвенције Савета Европе о вредности културног наслеђа за друштво из 2005. године (о овоме више видети код Rakić, 2021).

тумачење њиховог понашања и начина комуникације. Стога би требало проширити опсег перцепције, посматрати и оставити по страни сопствено тумачење (оно што мислимо) и процену (оно што осећамо), као и несвесну пристрасност и тражити појашњење када постоји сумња у нешто што је речено у процесу комуникације. С тим у вези, у процесу интеркултуралне комуникације од пресудног је значаја разјаснити намеру која стоји иза речи и проверити да ли је порука тачно схваћена тражећи повратне информације.

Добра интеркултурална комуникација се дешава само између људи који отворено прихватају своје разлике. Међутим, важно је напоменути да је понекад веома тешко успоставити добру комуницију са неким појединцима упркос добрим намерама. Ипак, циљ у свакој комуникацији са људима из различитих култура би требало да буде добра интеркултурална комуникација коју Ким (Kim, 2001, str. 259) дефинише као „способност појединца да сагледа кључне карактеристике интеркултуралне комуникације, а то су културолошке разлике, непознато и стрес”. Вероватно су због тога и Клоук и Голдсмит (Cloak, Goldsmith, 2011, str. 5) рекли да

„комуникатор не може да се заустави на сазнању да људи са којима је у контакту имају другачије обичаје, циљеве и обрасце размишљања од његових. Он/а мора знати да другачије вредности, ставови и осећања постоје и мора бити у стању да их прихвати, што не значи да мора занемарити сопствене вредности и норме”.

КА ЗАКЉУЧИВАЊУ

Док је политике мултикултурализма лакше задовољити као форму, путем нормативних решења, прави је изазов креирати атмосферу интеркултурализма и интеркултуралне комуникације као медијума за преношење порука, у условима постконфликтних подручја. Број етничких конфликта је у успону, у већој или мањој мери присутан је на свим континентима, међу свим религијама и показао се отпорним на материјалне услове. Очигледно да је интеркултурална комуникација тек спорадична појава без подршке у политикама мултикултурализма, док је интеркултурални контакт једино ефикасан када је подржан од стране мултикултуралне политике националне државе (Boucher & Maclure, 2018). Нужно је садејство друштвених услова и личне сензибилности како мултикултуралне политике не би остале „мртво слово на папиру”.

Стога, мултикултурне политике и интеркултурална комуникација представљају могућност размењивања идеја које воде ка промени перцепције о разликама које постоје међу људима и културама и као такве темеље се на замисли бољег и хуманијег друштва и будућности. Стога, компетентан интеркултурални комуникатор треба да поседује мотивацију, познавање различитих култура, вештину вербалне и невербалне комуникације, емпатију и способност ефикасног слушања да би остварио интеракцију са људима из другачијег језичког и културолошког простора. Да би успео у томе, он/она, пре свега, мора да познаје сопствену културу и идентитет и остави по страни интеркултуралне баријере јер једино тако може да разуме друге културе и са њима успостави ефикасну интеркултуралну комуникацију.

На крају, разумевање мултикултурализма и интеркултуралне комуникације претпоставља да су људи у основи друштвена бића која настоје и могу да комуницирају једни са другима. Дискусија о ономе око чега се не слажемо требало би да буде у основи могућност разумевања и прихватања другачијих вредности. Са друге стране, лоше вођење политика мултикултуралности изазива неразумеваче и нетрпељивост између етничких заједница, повреде људских права и дискриминацију, а самим тим и лошу интеркултуралну комуникацију, дакле, најпре латентне, а потом и манифестне конфликте у друштву. У оваквом контексту, мултикултурализам и интеркултурална комуникација представљају превенцију друштвених конфликата или бар њихово смањиваче, тј. контролисаче.

Olivera S. Marković Savić¹
University of Priština, in Kosovska Mitrovica
Faculty of Philosophy, Department of Sociology
Kosovska Mitrovica (Serbia)

Nataša M. Bakić Mirić²
University of Priština, in Kosovska Mitrovica
Faculty of Philosophy, Department of English language and literature
Kosovska Mitrovica (Serbia)

SOCIAL AND INDIVIDUAL PRECONDITIONS FOR INTERCULTURAL COMMUNICATION

(Translation In Extenso)

Abstract: While multiculturalism is a political precondition for the legal guarantee and protection of minority groups, interculturality implies the establishment of relations between individuals or groups belonging to different cultures with the belief that human experience is enriched and developed through cultural contacts. In order for a person to understand other cultures, s/he must first of all know their own culture, which means language, religion, values, beliefs, norms and worldviews. Thus, current debates are particularly aimed at seeking an adequate relationship between modern nation-states and ethnic and national minorities that are either domiciled or new to their territories are of particular importance. Moreover, the solution is sought in intercultural communication as the next step that would embrace multicultural assumptions and lead individuals to respect their own and other cultures through the intercultural exchange that would be the final, desirable product of intended policies. The paper presents some of the assumptions for intercultural communication that help improve an interactive relationship with people and/or other cultural groups. The need to discuss these concepts lies in circumstances in which they cannot be ignored in the modern world, primarily because it is not possible to return to a time when groups with different cultural and identity backgrounds will no longer be interested in representing their diversity.

Keywords: multiculturalism, interculturality, intercultural communication, interaction, culture, language, minorities.

INTRODUCTION

Multiculturalism is not a new social phenomenon on the contrary - human migration and mixing of social groups are at the very core of human sociability. However, it is only in

¹ olivera.markovic@pr.ac.rs

² natasa.bakic.miric@pr.ac.rs

the modern world that opportunities have been created for a large number of participants, that is citizens who first internalize modern group identities, then incorporate them into personal identities, and then impose them as a public issue³.

Debates on the best ways to regulate relations within nation states and ethnic, national and other minorities living in those states are indispensable in the modern world. Conflict, whether manifested or latent, between minority groups and nation-states is a structural phenomenon of the modern world. We can hardly find a minority group that does not seek better treatment and recognition than it has had in the past. It is a real global phenomenon today since there is no part of the world in which there is no need or a problem that requires solution to a greater or lesser extent. There is not a single modern state that can avoid facing the demands of social groups for a specific identity issues that distinguish them from the majority, even if they do not recognize multiculturalism as an official policy. While multiculturalism is governed by a specific policy, which has political and legal aspects, interculturality implies the establishment of relations between individuals or groups belonging to different cultures with the belief that human experience is enriched and developed through cultural contacts.

Interculturality encourages thinking about differences between cultures, the fight against prejudice and stereotypes, peaceful coexistence between peoples, individuals or groups of different ethnic backgrounds, equal opportunities in education, different religions, different views, attitudes and sexual orientations. Therefore, interculturality is not just the inclusion of minorities in social life on the basis of a set of recognized and guaranteed rights, but the change of social and political systems to make such inclusion meaningful. As Bašić (2017, p. 40) points out:

“The contents of multicultural policies were mostly directed towards minority groups and their integration in both educational and cultural policies, which were supposed to be harmonized with proclaimed multicultural policies, which implies that the contents were mostly directed towards ethno-cultural minorities, and not towards citizenry which should comprise all members of society”.

In this way, the specificity of ethno-cultural minorities whose identities are constant is overemphasized, which is not the case here. As an attempt to overcome the above problem, we can look at the initiative of the Council of Europe, which adopted the “White Book on Intercultural Dialogue” in 2008, which recommends intercultural dialogue, and not the recognition and separation of ethnic communities. Respect for diversity while maintaining social cohesion can also be achieved by “strengthening democratic citizenship and participation; it is necessary to teach and adopt intercultural knowledge; create and expand the space for intercultural dialogue and raise that dialogue to the international level.” (ICTR, 2009, p. 6)

³ An interesting book on French nationalism by the American historian Eugen Weber called *Peasants Become French: Modernizing Rural France* (1976), for instance, says that French national consciousness did not exist among French peasants until the late 19th century. In fact, local identities and languages (Breton, Gascon, Basque, Catalan, Flemish, Alsatian) were predominant until the French state, through the army and school, established a national awareness of belonging to a common French nation.

Consequently, multilingualism⁴⁴ is a feature of almost all countries, since it is a necessary element for ethnic and national minorities to survive in the collective of the majority, while avoiding assimilation or ghettoization. Namely, learning a foreign or a second language is not only an upgrade of language knowledge and skills, but also means of exchanging cultural content between language communities (Byram, 1997; 2008), which is certainly one of the conditions for successful intercultural communication between different cultural groups.

Intercultural communicative competence and its main components

Intercultural communication is verbal and non-verbal interaction between people who come from different cultural backgrounds and who have different habits, beliefs, values, norms, religion, language and worldviews. Therefore, communication with different social groups is culturally specific, with possible problems, which can, in turn, significantly affect the communication process. For example, person A and person B may be aware that a cultural error has been made in the communication process. They are both in the alertness state and they may decide to correct the mistake verbally (e.g. try to clarify the misunderstanding or apologize to one another) or to ignore it. At the opposite end of the spectrum, both communicators may be unaware that a cultural mistake has been made. This means that communicators can only later realize that there was a cultural misunderstanding in the communication process, but the misunderstanding cannot, unfortunately, be corrected then. However, the most common occurrence in intercultural communication is that only person A or person B is aware of the intercultural mistake, and the other person (offender A or B) does not recognize that a cultural error has been made. This means that, while person A is experiencing more and more frustration, person B is still unaware of the existing intercultural problem (Bakić-Mirić, 2012, pp. 49-50). Thus, if both communicators continue to ignore the cultural factors that influence communication, the inability to adequately interpret the other's behavior can easily spiral out of control and raise this issue to the level of confrontation and/or cultural conflict. Therefore, Ting-Toomey & Chung (2011), Jandt (2017) and Neuliep (2021) believe that everyone involved in intercultural communication must pay attention to the following:

- Intercultural communicator is always focused on the communication process.
- Intercultural communicator is always able to recognize ethnocentrism.
- Intercultural communicator does not take verbal and non-verbal cultural differences in communication personally.
- Intercultural communicator knows how to deal with ambiguity in unclear intercultural situations.
- Intercultural communicator can communicate in an efficient and adaptable way using a variety of constructive verbal and non-verbal communication skills.

⁴⁴ “The notion of multilingualism is inseparable from the notion of interculturality” which, in Šuvaković's opinion, contributes to “improving interculturality, which would better and more successfully overcome ethnic and other stereotypes” (Šuvaković, A., 2018, p. 111).

Samovar, Porter and McDaniel (2017) state that “communicating with people from different cultures is often associated with wrong personal and emotional reactions that lead to feelings of awkwardness and frustration” while success in communication implies the communicator’s willingness to “face the challenges posed by linguistic differences, unknown or different customs, behaviors, and cultural differences in verbal and nonverbal communication” (p. 103). This is also noted by Byram (1997), who believes that “intercultural competence is the ability to understand the relationship between different cultures and one’s own culture, accept the differences that exist between them and then understand them critically and analytically” (p. 35). Simply put, this indicates that being a competent intercultural communicator means having efficient and adequate interactions with people from different linguistic and cultural backgrounds. Authors such as Jackson (2020), Martin & Nakayama (2018) and Gudykunst (2005) single out nine components of intercultural competence that affect the ability to interact effectively in a different cultural space. These are: 1) motivation, 2) cultural knowledge, 3) communication skills, 4) sensitivity, 5) character, 6) value system, 7) self-knowledge, 8) empathy and 9) effective listening.

1) Motivation is perhaps the most important and simplest competence because it implies readiness to overcome personal beliefs as well as personal desire to improve the way of communicating with people who come from different cultures.

2) Knowledge as part of intercultural competence implies understanding the rules, norms and expectations related to the culture of the people with whom one communicates.

3) Communication skills include listening, observing, analyzing, interpreting and behaving in communication. It is something that is learned throughout life and is part of intracultural communication (or communication with people from one’s own culture). However, it is important to always keep in mind that communication skills that are acceptable in one culture may be inappropriate and unacceptable in another.

4) Sensitivity implies flexibility, patience, empathy, curiosity towards other cultures, acceptance of differences, as well as tolerance towards ambiguities. This means understanding different customs, behaviors, beliefs and not rejecting them just because they are different or unknown.

5) Character is usually defined as one of the traits that distinguish people from one another. The most important characteristic associated with character is reliability together with honesty, respect, fairness, the ability to make good choices, honor, altruism, honesty and good will. These are all qualities that make a competent intercultural communicator.

6) The value system is also important because it identifies personal attitudes, stereotypes, prejudices and biases that greatly affect worldviews. For example, if person A has a negative attitude towards a minority community and person B, who is a member of that community, talks to person A, person A’s attitude during communication will affect what person B will say. This shows that if an individual knows what s/he likes or dislikes and if they are aware of the degree of their own ethnocentrism, it will help them understand and discover the ways in which such attitudes affect communication.

7) Knowing yourself should start with knowing your own culture because people see other cultures through the lens of their own culture and that includes the ability to communicate with people who have different backgrounds, speak different languages and come from different cultural backgrounds.

8) Empathy means that people should imagine how they would feel if they were a person from another culture (their feelings and experiences) in an intercultural encounter. As Arasaratnam and Doerfel (2005, p. 150) observe, a competent intercultural communicator is focused on the person with whom they communicate and empathize with them. This connection between empathy and acceptance is also mentioned by Calloway-Thomas (2010, p. 11), who says that empathy is based on acceptance of differences and a positive attitude towards them.

9) Listening skills are an integral part of the abovementioned intercultural competencies, because listening and culture are interrelated. Thus Morreale, Spitzberg and Barge (2006, p. 40) point out that cultural differences exist in listening style and that effective listening in cultures reduces unnecessary misunderstandings while Samovar, Porter and McDaniel (2017, p. 245) believe that there are two ways in which culture and communication mutually influence each other in the listening process. The first way is certainly direct and indirect listening. In cultures of direct listening (such as Germany, France and the USA), people primarily want to hear facts and concrete information. Listeners in these cultures also face speakers directly and feel comfortable asking questions. In cultures of indirect listening (for example, Japan, Finland, Sweden, Serbia), people listen in a completely different way. Interruptions do not occur while the person is speaking because it is part of the listener's code of conduct. Questions are asked at the end and not during the conversation out of respect. Another way is feedback, which is defined as information generated by the person who receives the message and then "returns" it to the person who sent the original message. This information can be a smile, then the words "No, thank you" or even complete silence. Regardless of the way feedback is sent, a competent intercultural communicator uses feedback both to observe the communication process and to gain some control over it. As feedback is very important, people involved in communication must provide feedback as it can in most cases alleviate intercultural misunderstanding.

Also, flexibility is very important in the communication process and actually represents tolerance for ambiguities in the interpretation of feedback. For example, if competition is valued in a culture and a person from that culture communicates with someone from a culture that values cooperation and interpersonal harmony, such behavior will be considered aggressive and rude. Perhaps the best advice for developing tolerance for ambiguity is to exercise patience, expect the unexpected, be adaptable, and refrain from judging the behavior of others. Lastly, in order to become a successful intercultural communicator, one should be able to see the world from a different perspective.

BARRIERS TO INTERCULTURAL COMMUNICATION AS A SOURCE OF PROBLEMS IN A MULTICULTURAL SOCIETY

Cultural differences that exist between members of different cultures can serve as a solid ground for barriers in intercultural communication. If stereotypes, prejudices, ethnocentrism, bigotry, discrimination and racism are added to this, barriers in intercultural communication, unfortunately, become inevitable. What has also been recognized as a

problem is the danger of multicultural policies that emphasize the differences and group identities of different cultures living in the same cultural space, which can be portrayed as ghettoization and separatism - as a last resort. In a multicultural society, different cultures, ethnic and religious groups live in the same territory but do not have to be in contact with each other (Marković-Savić, 2018).

For example, ethnocentrism can lead to members of one cultural group behaving superiorly to another cultural group because they look at other groups through the lens of their own culture and its values (Bakić-Mirić, 2012, p. 74). This is particularly evident in regions where there are permanent, persistent and deep social tensions in ethnic relations, as is the case, for instance, in Kosovo and Metohija. Longitudinal research conducted among the student population (in Kosovska Mitrovica from 2009 to 2016 and in Belgrade in 2010 and 2014, respectively) indicates a high level of “strong” negative attributes with strong emotional content and a negative *value sign* towards Albanians (Marković-Savić, 2016, p. 24). In addition to negative stereotypes, both student populations show a high ethnic distance towards Albanians (Šuvaković, Petrović, 2016). The situation is the same vice versa; in a survey (conducted in late 2016 and early 2017) among Albanian students in Kosovo and Metohija, the findings correspond to a high ethnic distance, so that the student population studying in Priština shows the highest level of ethnic distance towards Serbs (Šuvaković, 2019, p. 209). In such conditions, intercultural communication is extremely difficult, if it is existent at all.

One of the ubiquitous forms of racism should also be mentioned here - tokenism, which is a policy or practice of limited inclusion or cultural, artistic and/or political representation or representation of members of a minority group, usually creating the illusion of inclusion instead of overt discrimination (intentional or not). Typical examples of tokenism are, for instance, the inclusion of members of a minority group in a majority group, thus creating the illusion of inclusion and equality, although in reality it is quite discriminatory (Parvis, 2007). Such case is shown by Šuvaković A. (2019) who says that one of the causes of distance between minority and majority groups is “the lack of minimum communication, that is, knowledge of the language of the majority community, which ignores the need for a majority community” (p. 327). In this regard, and based on the already mentioned research conducted among Albanian students in Priština in late 2016 and 2017 and among Serbian students in Kosovska Mitrovica in late 2016, the Bogardus scale determined that 80.3 % of Serbian students do not speak or understand Albanian, 53.7% do not want to learn Albanian while 49% believe that Albanian is not useful simultaneously stating that the Albanian language is useless as a subject in the Serbian education system in Kosovo and Metohija. The situation is similar with Albanian students, where half of the surveyed students neither speak nor understand Serbian, 38.55% believe that knowledge of Serbian is not useful, 52.2% have no desire to learn Serbian while 76.6% explicitly oppose the introduction Serbian language in the Albanian education system in Kosovo and Metohija. Therefore, it is quite clear that the high distance between the Serbian and Albanian communities produces a lack of desire to establish any form of communication, although knowledge of the language of another ethnic community is inevitable because communication between communities is a condition of all conditions for ending divisions and demarcations caused by centuries old religious and national conflict in Kosovo and Metohija, which, in Šuvaković’s opinion, “at the same time contributes to the objectification of memory, since otherwise monopolies

and collective memory would be exclusively based on the ethnic interpretation of each community individually” (Šuvaković, A., 2019, p. 337).

The ability to communicate and coexist with ethnic and/or culturally different minorities or minority groups without the above barriers is not only necessary but also essential to minimize potential problems in an intercultural context because, as Šuvaković A. puts it, “communication in the present is a necessity for the transmission and cessation of the boundaries between two communities in one space” (2019., p. 328).

It is also equally important to consider the following components that can significantly disrupt the process of intercultural communication:

Linguistic differences are an obvious obstacle to intercultural communication. For example, if person A speaks the language of the dominant cultural group and person B speaks the language of the minority cultural group, they will not be able to establish communication. Even if you have learned a language or an interpreter is available, dialects, different accents and slang can create problems. In addition, words are not translated literally from one language to another and the same word can have different meanings for people whose majority’s language is not their mother tongue.

Multilingualism for the purpose of intercultural communication is a factor that ethnic and national minorities insist on, as a solution for overcoming assimilation and the path to integration into the majority community while preserving one’s own identity. As Kimlika (2002) convincingly showed, language is a key category of building and empowering a nation, that is, nation states. Language is also a crucial factor in any culture⁵⁵. “There is no culture without linguistic expression, and there is no language without cultural content” says Bugarski (2016, p. 113), and further postulates the indispensable addition to the rule that one language can serve several cultures, and that one culture can be expressed by several languages. This actually leads to the situation that linking one language to one culture and vice versa is extremely rare and, in the opinion of the authors of this paper, can be considered cultural appropriation today.

In addition to language, nonverbal communication is also important. People are sometimes offended by the differences that exist in nonverbal communication in different cultures. For instance, proxemics and oculosics are interpreted differently in different cultures. This means that people from Southeast Europe (including the Balkans) tend to use more eye contact than the British and the Americans, which the latter may find aggressive. On the other

hand, Europeans tend to laugh less than Americans and that is why Americans usually think that Europeans are not friendly.

The level of context is important in communication because it implies the importance of direct messages that are exchanged between different cultures. In low-context cultures (which include the United States, the Scandinavian countries and Germany), explicit messages are sent in words. In these cultures, saying “no” when thinking “no” is considered sincere. Cultures of high context expect the listener to understand that there are several meanings and interpretations of what is said (such as Japan, China, Saudi Arabia, Serbia).

⁵ Language is also considered a cultural heritage. This connection is also protected by legal acts such as the European Convention on Culture from 1954 or the Council of Europe Framework Convention on the Value of Cultural Heritage for Society from 2005 (for more on this topic, see Rakić, 2021).

Cultural differences are the cause of differences in behavior in individuals or groups such as body language, thinking, communication style, manners etc., which can lead to poor communication. Culture also sets specific norms that dictate behavior because they provide guidelines for acceptable or unacceptable behavior.

Similar to ethnocentrism and stereotyping, religion can influence communication when it creates a certain image of people of different faiths because religious views influence what people think about others and create differences. Therefore, the basic goal of religion should be, as Bazić and Sekulić (2017) state, to “develop the aspiration to establish good relations with other people, nations, religious communities and cultures different from one’s own” (p. 73), which is actually the bedrock of intercultural communication.

Emotions that are shown during the communication differ between cultures. While members of some cultures control their emotions and feelings in communication (e.g. Germans, Americans, Asian countries), members of other cultures feel comfortable expressing them (e.g. Serbia, Greece, Italy). This points to the fact that expressing emotions during communication can result in complete withdrawal or even avoidance of communication.

If we take into account all of the above, the tendency to interpret and evaluate the behavior of a person or group of people before we even meet and understand them together with stereotypes and prejudices towards them, actually prevents the correct interpretation of their behavior and communication. Therefore, one should expand the scope of perception, observe and set aside one’s own interpretation (what we think) and assessment (what we feel) as well as unconscious bias, and seek clarification when there is doubt about something that has been said in the communication process. In this regard, in the process of intercultural communication, it is crucial to clarify the intention behind every word and check whether the message is correctly understood by asking for feedback.

Good intercultural communication only happens between people who openly accept their differences. However, it is important to note that it is sometimes very difficult to establish good communication with some individuals despite good intentions. However, the goal in any communication with people from different cultures should be good intercultural communication, which Kim (1991, p. 259) defines as “the ability of an individual to perceive the key characteristics of intercultural communication, namely cultural differences, the unknown and stress.” That is why both Cloak and Goldsmith (2011, p. 5) said, that

“a communicator cannot stop at knowing that the people s/he is in contact with have different customs, goals and patterns of thinking than their own. S/he must know that different values, attitudes and feelings exist and must be able to accept them, which does not mean that they must neglect their own values, beliefs and norms ”.

CONCLUSION

While policies of multiculturalism are easier to understand as a term, through normative solutions, it is a real challenge to create an atmosphere of interculturality and intercultural communication as a medium for transmitting messages, in the conditions of post-conflict areas. The number of ethnic conflicts is globally on the rise, to a greater or lesser extent, among all religions and it has proven to be resistant to materialism. Obviously,

intercultural communication is only a sporadic phenomenon without support in the policies of multiculturalism, while intercultural contact is only effective when it is supported by the multicultural policy of a nation-state (Boucher, Maclure, 2018). The synergy of social conditions and personal sensibility is necessary so that multicultural policies do not remain a “lost cause” especially in a “divided society” in a frozen conflict such is the case in Kosovo and Metohija.

Therefore, multicultural policies as well as intercultural communication represent an opportunity to exchange ideas that lead to a change in perception of the differences that exist between people and cultures and as such are based on the idea of a better and more humane society and future in general. A competent intercultural communicator should have motivation, cultural knowledge, verbal and non-verbal communication skills, empathy and the ability to listen effectively in order to interact with people from different linguistic and cultural backgrounds. In order to succeed in this, they must, first of all, know their own culture and identity, overcome intercultural barriers because only in this way can they understand other cultures and establish effective intercultural communication with them.

Finally, understanding multiculturalism and intercultural communication assumes that people are basically social beings who strive to communicate with each other. Discussion of what they disagree on should basically be an opportunity to understand and accept different values. On the other hand, poor governance of multicultural policies causes misunderstanding and intolerance of ethnic communities, human rights violations and discrimination, which results in poor intercultural communication. This inevitably leads to latent, and then overt conflicts in society. Finally, in this context, multiculturalism and intercultural communication represent the prevention of social conflicts or at least their reduction i.e. keeping them under control.

REFERENCES / ЛИТЕРАТУРА

- Arasaratnam, L., Doerfel, M. (2005). Intercultural Communication Competence: Identifying Key Components from Multicultural Perspectives. *International Journal of Intercultural Relations*, 29 (2), 137-163. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2004.04.001>
- Bakić-Mirić, N. (2012). *An Integrated Approach to Intercultural Communication*. Newcastle-upon-Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Bazić, J., Sekulić, B. (2017). Ideological goals and contents in the programs for the first cycle of primary education in Serbia. *Politička revija*, (2)/2017, 65-85. <https://doi.org/10.22182/pr.5222017.5>. [In Serbian]
- Bašić, G. (2017). Multiculturalism: Future Perspectives? *Forum za bezbednosne studije* 1 (1), 33-43. [In Serbian]
- Boucher, F., Maclure, J. (2018). Moving the debate forward: interculturalism's contribution to multiculturalism. *CMS* (6), 16. <https://doi.org/10.1186/s40878-018-0078-2>
- Bugarški, R. (2016) Language, Multiculturalism and Interculturalism. In V. Stanovčić, G. Bašić (eds) *State and perspectives of Multiculturalism in Serbia and the countries in the Region*. Beograd: Institut društvenih nauka. [In Serbian]

- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Byram, M. (2008). *From foreign Language Education to Education for Intercultural Citizenship*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Calloway-Thomas, C. (2010). *Empathy in the Global World: An Intercultural Perspective*. Los Angeles: SAGE.
- Cloak, K., Goldsmith, J. (2011). *Resolving Conflicts at Work: The Strategies for Everyone on the Job*. San Francisco: Josey-Bass.
- Eriksen, J.M., Stjernfelt, F. (2013). *Democratic Contradictions of Multiculturalism*. Beograd: Helsinški odbor za ljudska prava u Srbiji. [In Serbian]
- Gudykunst, W. (2005). *Theorizing About Intercultural Communication*. Thousand Oaks: SAGE
- Jackson, J. (2020). *Introducing Language and Intercultural Communication*. New York: Routledge.
- Jandt, FE (2017). *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community*. London: SAGE.
- Kim, YY. (2001). *Becoming Intercultural: An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation*. Thousand Oaks: SAGE.
- Kymlicka, W., Opalski, M. (2002., eds.) *Can liberal pluralism be exported?: Western political theory and ethnic relations in Eastern Europe*. Beograd: Beogradski centar za ljudska prava. [In Serbian]
- Lustig, ML & Koester, J. (2009). *Intercultural Competence: Interpersonal Communication Across Cultures*. London: Pearson.
- Marković-Savić, O. (2018) *Ethnicity. Sociological research of ethnicity in the northern part of Kosovska Mitrovica*. Kosovska Mitrovica: Filozofski fakultet Univerziteta u Prištini. Available at <https://drive.google.com/file/d/1hdHqydLs-GVLhxaEQ9vth8IF0GVX-kJ11/view> [In Serbian]
- Marković-Savić, O. (2016). Ethnic stereotypes of students in the north of Kosovo and Metohija and in Belgrade: performances about their people and others. In U. Šuvaković, J. Petrović (eds.) *Students in the north of Kosovo and Metohija: Results of empirical research on attitudes* (19-43). Kosovska Mitrovica: Filozofski fakultet Univerziteta u Prištini. Available at <https://drive.google.com/file/d/0BzVmKuYYM-VVqSkxBUTJBSmZiblk/view?resourcekey=0-zUHdOpRi1aYgkocbabOJow> [In Serbian]
- Martin, J., Nakayama T. (2018). *Experiencing Intercultural Communication: An Introduction*. New York: McGraw-Hill Education.
- Morreale, SP., Spitzberg, BH. & Barge, JK., (2006). *Human Communication: Motivation, Knowledge, Skills*. Boston (MA): Cengage Learning.
- Neuliep, JW. (2021). *Intercultural Communication: A Contextual Approach*. Los Angeles: SAGE.
- Parvis, L. (2007). *Understanding Cultural Diversity in Today's Complex World*. United States: Lulu Press.
- Rakić, B. M. (2021). Illegal construction in the language sphere. *Sociološki pregled* 55 (3), 771-805. DOI: [10.5937/socpreg55-34110](https://doi.org/10.5937/socpreg55-34110)

- Samovar, L., Porter, R. & McDaniel, E. (2017). *Communication Between Cultures*. Boston: Cengage Learning.
- Šuvaković, A. (2019). Communication as a necessary factor of a collective remembrance of the common life on the example of Serbs and Albanians in Kosovo and Metohija. *Zbornik Matice srpske za društvene nauke* no. 171 (3/2019), 327-339. <https://doi.org/10.2298/ZMSDN1971327S>. [In Serbian]
- Šuvaković, A. (2018). Results of the European policy of multilingualism in the first decade of the XXI century in the member states of the European Union and Serbia. *Srpska politička misao* 2/2018, 99-113. <https://doi.org/10.22182/spm.6022018.6>. [In Serbian]
- Šuvaković, U. (2019). Ethic distance among the students of Serbia. *RUDN Journal of Sociology*, 19 (2), 203-2011. <https://doi.org/10.22363/2313-2272-2019-19-2-203-211>
- Šuvaković, U., Petrović, J. (2016) Ethnic distance of students in the north of Kosovo and Metohija and in Belgrade. In U. Šuvaković, J. Petrović (eds.) *Students in the north of Kosovo and Metohija: Results of empirical research on attitudes* (45-56). Kosovska Mitrovica: Filozofski fakultet Univerziteta u Prištini. Available at <https://drive.google.com/file/d/0BzVmKuYYMVVqSkxBUTJBsmZiblk/view?resourcekey=0-zUHdO-pRi1aYGkocbabOJow> [In Serbian]
- Ting-Toomey S., Chung LE. (2011). *Understanding Intercultural Communication*. Oxford: OUP.
- Weber, E. (1976). *Peasants Into Frenchmen. The Modernization of Rural France 1870-1914*. California: Stanford University Press.
- White Paper on Intercultural Dialogue*. (2009) Belgrade: Ministry of Culture of the Republic of Serbia. [In Serbian]